

ZÁN KRISZTINA

A HATÁRŐRSÉG NEMZETKÖZI TEVÉKENYSÉGE AZ EURÓPAI UNIÓS CSATLAKOZÁS ÉS A SCHENGENI FELKÉSZÜLÉS TÜKRÉBEN, KÜLÖNÖS TEKINTETTEL A PROTOKOLL-TEVÉKENYSÉGRE

„A stílus maga az ember.”

(Francia közmondás)

Napjainkban, amikor a Magyar Köztársaság újdonsült tagja lett az Európai Uniónak, jogos igényként vetődhet fel, hogy a Határőrség olyan széles látókörű hivatásos tisztekkel képviseltesse magát a nemzetközi életben, akik nemcsak a szűken vett szakmai ismeretekkel vannak tisztában, de birtokolják azon tudásanyagot is, amely szorosan kapcsolódik a protokoll-tevékenységhez.

Már az Európai Unióhoz történő csatlakozási szándék kinyilvánítása óta is olyan mértékben megnövekedett, illetve minőségileg magasabb szintre került a Határőrség nemzetközi kapcsolatainak, feladatainak száma, hogy annak csak nagy odafigyeléssel, pontos és precíz munkával lehet eleget tenni. Ehhez a magas színvonalú feladatvégzéshez tartozik hozzá az az elengedhetetlen körülmény is, hogy a szervezetet képviselő tárgyalófelek nemcsak a saját nevükben járnak el külföldön, de minden esetben a Határőrség és egyben a Magyar Köztársaság érdekeit is képviselik. Korántsem elhanyagolható, hogy ezt hogyan, milyen minőségben tesszik, milyen mértékben felelnek meg a protokolláris viselkedési normáknak.

Ezeknek a szabályoknak az útvesztőiben próbál meg segítséget nyújtani ez az anyag, amely feleleveníti a protokoll eredetét, jelentőségét, alapelveit, foglalkozik a viselkedéstechnikai elemekkel, bemutatja a leggyakoribb diplomáciai kapcsolattartási formákat, a rendezvények jellegzetességeit, és bepillantást enged a NATO-protokollba is. Hasznos információkat tartalmaz minden olyan határőr számára — akár helyi, területi vagy központi szinten —, aki külföldi partnerrel kerül napi munkakapcsolatba.

Lássuk be, hogy ez a jövő! Hiszen a magyar Határőrség Európa közepén nem elszigetelten fogja végezni a tevékenységét, hanem egy nagy nemzetközi család egyik tagjaként, ahol nekünk is meg kell tanulnunk, el kell sajátítanunk azokat a viselkedési normákat, amelyeket a „családalapítók” már általánosan elfogadottá — szinte kötelező erejűvé — tettek.

Fontosnak tartom, hogy a 21. század elején, az Európai Unió tagjaként nagyobb hangsúlyt fektessünk a határőrségi munkában is az oktatás, a képzés területén a viselkedés kultúra ismereteinek átadására, terjesztésére. A fegyveres illetve rendvédelmi szerveknél ennek a szakterületnek nincs intézményesített formája, ezért úgy gondolom, hogy apró lépésenként kell becsempészni az elméletbe és a napi gyakorlatba.

Ez a cikk az első lépés kíván lenni ahhoz, hogy a magyar Határőrség az eddigi eredményeit, elismertségét megőrizve, de az új kihívásoknak is minél inkább megfelelően tudjon helytállni mind a tényleges határokon, mind a tárgyaló illetve a „fehér asztal” mellett.

DIPLOMÁCIAI „SZERTARTÁS” ÉS PROTOKOLL

A protokoll jelentősége és alapelvei

A szuverén, egyenrangú országok egymás közti diplomáciai érintkezéséhez, az államokat képviselő személyek hivatalos kapcsolataihoz a protokoll ad kulturált keretet. Követelményei nem ellentétesek az általánosan elismert illemszabályokkal, a nemzeti és nemzetközi etikett szabályaival, a jóindulattal, az empátiával, és általában a kulturált magatartással, és nem is helyettesítik azokat. A protokoll — többek között — ez utóbbiak nemzetközileg elfogadott és kívánatosnak tartott együttese. Fontossága a történelem során bebizonyosodott, szerepe napjainkban nélkülözhetetlen, mivel egyre bővültek a nemzetek közötti kapcsolatok. Bár a kapcsolattartás formális jegyei sokat egyszerűsödtek, és elődeinknél kötetlenebbek vagyunk, az ország képviseletében fellépő diplomátáktól, hivatalos küldöttektől a protokolláris szabályok követését továbbra is elvárják. Figyelmen kívül hagyásukkal sokat árthatnak az ország tekintélyének és a tárgyalások eredményességének.

A PROTOKOLL görög eredetű szó, a Bizánci Birodalom (330–1453) idején keletkezett, amikor is a császárság közigazgatásában a mai könyvtárak kártyarendszerének elődjeként előzéklapot, könyvtári, irattári jelzőt használtak a hivatalos dokumentumokat, szerződéseket rögzítő pergamentekercsek tárolására, osztályozására. Az „első” jelentésű *protosz* és az „enyv” jelentésű *kolla* szó összetételéből keletkezett *protokollon* eredeti jelentése — „(a könyv) elejére ragasztva” — arra utal, hogy eleinte tartalmi összefoglaló funkciót betöltő kiegészítő volt valamely irat, dokumentum mellett.

A protokoll fogalma az idők folyamán bővült, tágabb értelemben vált használhatósá. A köznyelvben sokan beleértik a társasági élet viselkedési szabályait is, pedig az utóbbiakkal a protokoll nem azonos, csupán épít rájuk az „otthonról hozott” illetani ismeretek révén.

A protokoll — mai értelmezés szerint — a diplomáciai érintkezés formáira vonatkozó szabályok összessége. Tágabb értelemben a hivatalos közéleti és diplomáciai rendezvényeken és szertartásokon követett eljárási, magatartási szabályok, valamint a rangsorolási, a levelezési és az etikett szabályok összessége.

Értelmező szótárunk megkülönbözteti a „nemzetközi tárgyalásokról felvett jegyzőkönyv” jelentésén túl a protokoll fogalmának politikai-diplomáciai és hétköznapi értelmezését. Az előbbi szerint olyan szabályok összességéről van szó, amelyek megszabják a diplomáciai képviselők egymással való hivatalos érintkezésének módját, míg az utóbbi definíciója: *„A hivatalos érintkezésekre, különösen a hivatalos rendezvényekre, meghívásokra, megbeszélésekre vonatkozó íratlan szabályoknak, érvényben lévő szokásoknak az összessége.”*

Latinos formájában a szó (protocolum) idővel szinte minden európai nyelvben ismertté lett, és a könyvtári rend szimbólumából fokozatosan a hivatalos kapcsolatok rendjének, rendszerének kifejezőjévé és ezáltal a diplomáciai életben használatos fogalommá vált. Az élet sokféle területén terjedt el a diplomácia révén, s mindmáig erősen kötődik is a diplomáciához, ezáltal a hivatalos nemzetközi kapcsolatokhoz.

A hétköznapi protokoll az otthonról hozott viselkedési szabályokra, kultúrált magatartásra, illemtani ismeretekre épül. A diplomáciai PROTOKOLL CÉLJA és feladata, hogy simává, zökkenőmentessé tegye a hivatalos és a személyes kapcsolatokat, az államokat kölcsönösen képviselő személyiségek közvetlen és írásbeli érintkezését egy olyan szabályrendszer segítségével, amely — nemzetközileg is ismert lévén — eleve lehetővé teszi a beilleszkedést, a kiszámíthatóságot, illetve a szabályoktól való eltérés érzékelését.

A protokollban ugyanis a viselkedésnek, a szabályok megtartásának jelzőrendszer szerepe is van. Finom fokozatokban lehet közléseket átadni, pozitív vagy negatív jelentéstartalmakat megfogalmazni anélkül, hogy ezt szóbeli vagy írásos formában kellene megtenni. A ceremóniák formalizmusa tehát nem öncélú, ellenkezőleg, minden mozzanatnak meghatározott funkciója van. A protokoll csak akkor tud megfelelni feladatának, ha időszerű, és ha alkalmazkodik az adott társadalmi viszonyokhoz.

A PROTOKOLL FŐ FUNKCIÓJA, hogy biztosítsa az emberek közötti kapcsolatteremtés és kapcsolattartás lehetőségét. Keretei lehetővé teszik, hogy hivatalos események alkalmából korábban még nem találkozott személyek egymásnak közvetlenül bemutatkozhatnak, és névjegyeik cseréje után a későbbiekben ismét felvehessék egymással a kapcsolatot.

A protokoll szabályainak ismerete és betartása a biztosíték arra, hogy a tárgyaló felek nem követnek el olyan hibát, amely akaratuk ellenére károsan befolyásolhatja, esetleg meg is hiúsíthatja a tárgyalás céljainak elérését, illetve a további kapcsolattartást. E szabályok betartása garancia az akaratlan, nem tudatos sértések elkerülésére, amelyek nagymértékben károsan befolyásolhatják a kapcsolatokat.

A diplomáciai protokoll és a protokoll alapelvei

A diplomáciában alapvető az érintkezés, ezért különösen fontos az olyan szabályok létezése, amelyek megkönnyítik és — a bonyodalmakat elkerülendő — szervezetté teszik ezt az érintkezést. A DIPLOMÁCIAI PROTOKOLL azoknak a szabályoknak az összessége, amelyek a diplomaták és a fogadó ország hivatalos személyei közötti érintkezés külső formáit, továbbá a különféle diplomáciai aktusok és szertartások rendjét határozzák meg. A diplomáciai protokollt úgy is meg lehet fogalmazni, mint a diplomáciai tevékenységben — a hivatalos és nem hivatalos érintkezések terén — kialakult szabályok és szokások rendszerét, amely eszköz alapvető céljainak megvalósítására, a diplomaták feladatainak végrehajtására. A diplomáciai protokoll szabályai a nemzetközi érintkezés tapasztalatain, az egyes országok hagyományain és kialakult gyakorlatán alapszanak. Napjainkban általánosan elfogadott protokolláris szabályok és szokások vannak érvényben, minden országban ezekhez igazodnak, bár mindenütt vannak olyan jellegzetességek, sajátosságok, amelyek az illető ország történelmi és nemzeti hagyományain nyugszanak.

A szabályok és szokások rendszere a következő ALAPELVEKEN nyugszik:

- a diplomáciai protokoll lényeges alapelve az EGYENLŐSÉG betartása. Bármilyen eltérőek is az államok egymás közti viszonyai, általánosan elfogadott, hogy a fogadó államban minden diplomáciai képviselő rangjának megfelelően egyforma jogokat és kiváltságokat élvez, és a diplomáciai protokoll szabályai egyformán érvényesek bármely ország képviselőjére. Társas rendezvény, aktus vagy szertartás alkalmával fizikai lehetetlenség minden egyenrangú diplomáciai képviselő azonos elhelyezése. Ezért az ülés, felállás vagy bevonulás rendjének kialakításában lényeges protokoll-feladat a rangsorolás, ami látszólag ugyan sérti az egyenlőség elvét, valójában azonban annak érvényesítése;
- egy másik fontos alapelv az EGYEZTETÉS. Ez azt jelenti, hogy bármely kétség esetén a fogadó ország külügyminisztériumának protokoll osztályával, vagy az érintett külképviselet illetékesével kell, vagy legalábbis ajánlatos konzultálni. Magas szintű látogatások esetén pedig egyenesen követelmény az előzetes megegyezés;
- ugyancsak lényeges alapelve a protokollnak a kölcsönösség elvéből eredő VISZONZÁS kötelezettsége, vagyis: amit a fogadó ország vagy a többi diplomáciai képviselő nyújt, azt viszonzni kell a helyileg kialakult szokás szerinti időn belül. Meghívást meghívással, figyelmességet figyelmességgel, ajándékot ajándékkal illik viszonzni, vagy más körülbelüli egyenértékkel. A viszonzás elve azonban nemcsak pozitívan, hanem negatívan is értendő, vagyis amely diplomata figyelmen kívül hagy (diszkriminál) más diplomatákat, illetve képviseleteket rendezvényei alkalmával, hasonlóra

kell számítani azok részéről is. Rendszerint a sértéseket is viszonozzák, legalábbis megfelelő formában kifogásolják. A negatív viszonzásnál azonban különösen ügyelni kell a politikai célszerűségre.

A protokoll-szabályoknak és -szokásoknak az ismerete minden diplomata számára nélkülözhetetlen. Betartásukkal és helyes alkalmazásukkal a diplomata hazájának és saját magának jó hírét keltheti, feladatai végrehajtásához kedvező körülményeket teremthet. A diplomácia hajlékonyan és taktikusan alkalmazza az egyes protokoll szabályokat, hiszen az alapelvek betartása mellett is bő lehetőség nyílik arra, hogy a protokoll rugalmas és könnyed alkalmazásával és az alapelveket nem sértő gesztusokkal növelhető legyen a diplomata munkájának hatékonysága. A diplomata azonban azért is jól kell ismernie a protokoll szabályokat, hogy a formásokon keresztül felismerhesse a szándékot, a lényegét, s hogy a szokásos formáktól eltérő magatartásból következtetéseket vonhasson le. Ez is oka annak, hogy a formások a diplomáciában az átlagosnál nagyobb jelentőségűek.

VISELKEDÉSTECHNIKAI ELEMEEK

A viselkedés alapszabályai kötelező érvényűek minden ember számára. Az évszázadok folyamán a világon — így Európában és hazánkban is — számtalan kodifikált illemszabály jelent meg, melyekből megállapíthatók a viselkedés formáságainak legfontosabb alapszabályai.

A magatartás formai megnyilvánulása a viselkedés, minden személyes kapcsolatban ennek alapján ítélik meg az egyént. Az ember viselkedését az ún. viselkedéstechnikai elemek jellemzik, és ezek a viselkedéskultúra alapkérdései. Ezen elemek alapján megítélhető, hogy tud-e valaki viselkedni, vagy sem.

A viselkedéstechnikai elemek két nagy csoportját különböztetjük meg:

- a „passzívait”
- és az „aktívait”.

Passzívák azok az elemek, amelyek cselekvő közreműködésünk nélkül is jellemzik ismereteink színvonalát. Más szóval: semmit nem kell az egyénnek verbálisan mondani, vagy manuálisan tenni ahhoz, hogy mások megítélhessék, tud-e viselkedni.

Ezen elemek:

- az előzékenység;
- a fellépés;
- a figyelmesség;
- az illedelmesség (a jó modor, a tapintat és az udvariasság);
- a jellem;
- a lelkiismeret;
- a megjelenés és az öltözködés;

- az önuralom és a türelem;
- a pontosság.

A vizsgált téma szempontjából elsődleges jelentősége van a megjelenésnek, ezért itt csak ezzel foglalkozom.

A megjelenés és az öltözködés

A megjelenés alapja formai oldalról az öltözködés, amely:

- a ruházat színének, anyagának, szabásának jellemzőit;
- a ruhadarabok számát és divatos voltát;
- az öltözék tartozékait;
- a hajviseletet;
- az ékszerviseletet;
- a smink és/vagy illatszerek, kozmetikumok alkalmazását;
- valamint a testi higiénia, a fogak és a körmök rendszeres kezelését;
- illetve a mindezek által sugallt üzenetet foglalja magában.

Az öltözék elemei külön-külön és összhatásukban üzenetet hordoznak viselője személyiségéről. Ha valaki választékosan öltözködik, arról feltételezhető, hogy a munkájában is igényes. Az ápolt, tiszta külső bizalmat ébreszt a hivatali partnerben. A kulturált ügyintézéshez az illendő megjelenés is hozzátartozik. Az illető nem diktál fényűzést, de kifogástalan öltözetet igen. A túlöltözöttség visszatetsző, az alulöltözöttség viszont hozzá nem értést árul el. Finomnak, elegánsnak nem a feltűnő, hanem az egyéni jó ízlést tükröző esztétikus megjelenés számít. Napjainkban a különböző divatirányzatok példa nélküli választékot kínálnak. Tág tere nyílik a személyes ízlés követésének, mindenki megtalálhatja az egyéniségét kiemelő, az önbizalmát erősítő öltözetet. Nem feltétlenül számítanak elegánsnak még a luxus kategóriába sorolt, az éppen aktuális trendnek vagy divatirányzatoknak leginkább megfelelő termékek sem. Az elegancia elsődleges kritériuma, hogy alkalomhoz illő megjelenést tesz lehetővé. Az a személy öltözködik alkalomhoz illően, aki meg tudja találni a fokozatosságot a munkahelyi viselettől az estélyi megjelenésig mind a ruházkodás, mind a smink, mind az ékszerviselet vonatkozásában.

Akik munkahelyükön rendszeresen találkoznak és tárgyalnak külföldi partnerekkel, azok felé elvárás a hivatalos megjelenés, aminek legfontosabb üzenete a szakmai magabiztosság és megbízhatóság, ezért nem magánügy, hogy mit viselnek.

Elvárás velük szemben a munkahelyhez méltó megjelenés, amely tükrözi az illetőnek magával és másokkal szembeni igényességét.

Ezért a hivatalos megjelenés:

- egyrészt olyan — elsősorban öltözködési — normák követését jelenti, melyek tükrözik mind a munkatársak, látogatók, vendégek iránti megbecsülést, mind az embernek magával és másokkal szembeni igényességét;

- másrészt stílusában és színeiben, valamint a divat követésének mértékében jelzi, hogy egy szervezet milyen értékeket követ a társadalmi életben, ilyen értelemben beszélhetünk az adott szervezet „filozófiájáról”.

A fegyveres erők illetve rendvédelmi szervek esetében az egyenruha viselése nagymértékben megkönnyíti a hivatalos megjelenést, hiszen — ahogy mondani szokták — az egyenruha öltöztet. Nem szabad azonban megfélemlíteni arról a tényről sem, hogy adódhatnak olyan alkalmak is, amikor a civil ruha viselése az előírt vagy a célszerűbb, ezért nem árt megfontolnunk a fenti gondolatokat.

A hölgyek — dolgozzanak bár az üzleti világban, vagy hivatásos állományban — mindig a hivatásuk és a nőiességük közötti kényes egyensúlyt igyekezzenek megtartani, ami egyszerre feltételez visszafogottságot és meggyőző eleganciát. Az esetek túlnyomó részében biztos tipp a klasszikus stílusú kosztüm egy színében hozzá harmonizáló elegáns blúzzal, legfeljebb térdközépig érő szoknyával. Elfogadott az egybeszabott ruha is. A blézer és szoknya összeállítás mellett egyre többen viselnek — általában láncsal, sállal kiegészített — elegáns nadrákosztümmöt. Utóbbi kapcsán megoszlanak a vélemények. Van olyan álláspont, mely szerint a nadrákosztüm viselése mindenütt elfogadott, míg mások úgy vélik, hogy csupán ott indokolt, ahol a szakma, a végzendő feladat velejárója az intenzívebb mozgás.

Négy szempont egyidejű érvényesítésére, összehangolására van szükség:

- mindenki az egyéniségét fejezze ki az öltözködésével;
- fel kell mérni az alkati adottságokat, és ennek megfelelően öltözködni;
- legyen színharmónia az öltözékben, amely ugyanakkor;
- mindig igazodjék az alkalomhoz.

Finoman feltűnő hatásokhoz segítenek a kiegészítők, a mellény, a sál, a top, a kalap. Ékszerek, ízléses bizsuk és a divat kiegészítők alkalmivá varázsolhatják öltözékünket. Elengedhetetlen a testi higiénia és a dezodorok használata.

Bár a két nem határozottan elkülönült jellemzői a huszadik század utolsó évtizedeiben egyre inkább összemosódtak, maradt néhány — többségében gyengülő, de tendenciaszerűen még fellelhető — nembeli különbség. Közülük az öltözködés kapcsán megemlíthető, hogy míg a hölgyek között többen vannak, akik öltözködésükkel elsősorban nőiességüket, s csak másodsorban a hivatásukat kívánják szolgálni, addig a férfiaknál a karrierszempontok többnyire megelőzik a hódítás öltözködés általi elősegítését.

A férfiaknál az öltözet színárnyalata általában az évszakot követi. Számukra is fontos szempont az alkalomhoz illő öltözködés. Elfogadott az öltöny, vagy a zakótól eltérő színű nadrág viselése. A férfiak többsége az egysoros, háromgombos zakót részesíti előnyben a kétsorossal szemben, talán azért, mert ez utóbbit — bár nagyon mutatós — mindig begomboltan kell hordani. Elegáns a jó anyagú, jó szabású sötétkék klubzakó, de csak szürke nadrággal. Nyáron is viselhető ez a kétféle szín, de a zakóhoz képest a nadrág legyen világosabb.

Az ingnyak fazonjának megválasztása oldhatja az öltöny keltette hagyományos megjelenés benyomását. A fehér ing minden öltönyhöz alkalmas. Sötét ruhához esti alkalmakra elegáns a dupla mandzsettájú fehér ing, ami lehetőleg tiszta pamutból készüljön. Van, aki a hátraszabott cápagallért, míg mások a hagyományos, klasszikus kent gallért kedvelik. Bárt a legombolt nyakú gallér sportos jellegű, viselhető öltönyhöz is. A hivatali életben a garbó nyakú ing nem elegáns. Egészségügyi és esztétikai szempontból szükséges az atlétaing viselése, mert a modern fehér inganyagok rendszerint vékonyak és átlátszóak.

Ha ruházatunk elemeit gondosan válogattuk, akkor a zokni és a nadrág színei nincsenek egymással diszharmóniában, és van legalább egy olyan dolog (pl. nyakkendő), amelynek színével a zokni színe (közel) egyezik. Férfiak figyelmébe ajánlom, hogy a hagyományos, boka felett 2-3 cm-es zokni nem elegáns, helyette a lábszárközépig érő vagy a térdzokni ajánlott. A jó zokni nem hívja fel magára a figyelmet, ezért a fehér sport zokni nem való öltönyhöz.

A kulturáltan öltözött ember az ünnepi, a munkához rendszeresített, valamint a szabadidős öltözékeket mindig azok jellegéhez illő alkalmakkor viseli. A jólápoltságot, az öltözködési kultúrát nemcsak a ruházat elemeinek megválasztása, de azok rendben tartása, tisztítatása is jellemzi.

A társasági élet protokolláris alkalmainak fokozataiként megkülönböztetünk:

- szokványos;
- félünnepélyes;
- ünnepélyes;
- valamint az alkalmi öltözet ún. külön előírás szerinti változatát, a Black Tie (fekete csokornyakkendő);
- és a White Tie (fehér csokornyakkendő) változatot.

Az előbbi a férfiak esetében fekete szmoking, fekete csokornyakkendő, szmoking (bújtatott gombos) ing, fekete cipő, míg a hölgyek viselete: kisestélyi vagy hosszú ruha. Az utóbbi változatban a férfiaknál fekete frakk, fehér csokornyakkendő, fehér ing és fekete lakkcipő, a hölgyek részére pedig kötelező az estélyi vagy báli ruha.

Hosszú évtizedekig tartó szünet után mindhárom kapcsán elmondható, hogy feléledőben van az a hagyomány, miszerint a meghívókon mind gyakrabban szerepel a kívánatos öltözékre vonatkozó megjelölés.

Ha a meghívón az öltözzel kapcsolatban informal vagy *tenue de ville* kifejezés olvasható, az a férfiaknál sötét (de nem fekete!) öltönyt jelent, nőknél pedig kiskosztümöt, kosztümöt, kétrészes ruhát, melyek mindegyike esetében a váll fedett kell, hogy legyen. Kánikulában minimum elvárás a rövid ujjú felsőrész.

Viselkedéstechnikai aktívákon olyan elemeket értünk, melyek cselekvő közreműködésünk révén valósulnak meg. Vagyis az egyénnek valamit tenni, mondani kell, amiből mások látják, hogy tud viselkedni. Ezek:

- *a bemutatás;*
- *a bemutatkozás;*

- a kézfogás;
- a kézcsók;
- a köszönés;
- a meghajlás;
- a megszólítás (tegezés, magázás);
- a társalgás.

Nem fontos, hogy ezek közül mindegyikkel részletesen foglalkozzunk, ezért kiemelném a bemutatás, a bemutatkozás és a köszönés fontosságát.

Bemutatás, bemutatkozás

Mindkét fogalom a megismerés mozzanatához kötődik. A bemutatás harmadik fél segítségével történő megismerkedés, míg a bemutatkozásra e nélkül kerül sor. Mindkét esetben követelmény, hogy az ismerkedés aktusa rövid legyen, célszerű, és névjegycsere kövesse! (A névjegy szerepéről a későbbiekben lesz szó.)

Mind a bemutatkozásnál, mind a bemutatásnál — ha a harmadik fél szerepe hárul ránk — ügyelni kell arra, hogy csak a legfontosabb információkat adjuk, melyeket a partner kérdései nyomán célirányosan bővíthetünk. Ezek után viszont célszerű névjegyet cserélni, hogy később a két fél felvehesse egymással a kapcsolatot.

Köszönés

A köszönés minden személyes kapcsolat első eleme. Azonos rangúak, neműek, korúak akkor követik az illetet, ha nem várnak arra, hogy a másik köszöntse őket. A két félnek szinte egy időben kell köszöntenie egymást. Minden körülmények között kötelező szabály, hogy a helyiségbe belépő köszön a már bent lévőknek. Ennek elmulasztása nagy fokú udvariatlanságnak számít.

Az esetek többségében előre köszön:

- a férfi a nőnek;
- a fiatalabb az idősebbnek;
- az alacsonyabb rangú a magasabb rangúnak;
- a beosztott a főnöknek.

Bár a fenti szabályokat a protokoll alaphelyzeteknek és ebből adódóan kötelező érvényűeknek tekintik, nem kizárt a fordított sorrend. Utóbbi akkor állhat elő, ha pl. egy — a munkahelyi hierarchia szerint alacsonyabb beosztású — hölgy egy nálánál magasabb beosztású férfival (például a főnökével) találkozik, vagy egy magas rangú fiatal találkozik nálánál idősebb, de alacsonyabb rangú személlyel.

A viselkedéskultúra kapcsán még öt kiegészítő kérdésről kell szólnunk, amelyek — bár nem tartoznak a viselkedéstechnikai elemek aktívái, illetve passzívái közé — a mindennapi életben a társasági érintkezés során megítélésünk egy-egy szempontjává válhatnak. Ezek:

- a névjegy;
- az ajándékozás;
- a távbeszélő használata;
- a dohányzás;
- a borraivaló.

Az ajándékozás és a borraivaló szerepét nem látom annyira hangsúlyozottnak, hogy külön teret szenteljek neki, ezért csak a többivel foglalkozom.

A névjegy

A hivatali és az üzleti életben nélkülözhetetlen HIVATALOS NÉVJEGY tartalmazza tulajdonosának pontos beosztását, címét, telefon- és faxszámát, mobiltelefonszámát, e-mail címét. Ha a testület logóját feltüntetik a névjegyen, az segíti a partnert az első találkozás körülményeinek felidézésében.

A névjegy szövege, a postai címek, irányítószámok, az ország körzetszáma a valóságnak mindenben megfelelő, kifogástalanul szedett, normál szobai fényviszonyok mellett is olvasható legyen!

A névjegy anyaga többnyire papír, de esetenként lehet textil vagy fa. A betűtípusok és a névjegy anyaga mindenképp a jó ízlés követelményeit kell, hogy kielégítse, s csak ezek után szolgálhatja a feltűnés szempontjait.

Elengedhetetlennek tartom, hogy tisztában legyünk a hivatalos névjegyen használható rövidítésekkel:

- Dr. = doktor;
- Ph. D. = a filozófia doktora;
- DKfm. = okleveles kereskedő;
- phil. Mag. = bölcsészkar diplomája;
- B. C. = diplomás sebészorvos;
- MBA = az üzleti élet nemzetközi elismertségű „doktori” diplomája;
- mb. = megbízott;
- ny. = nyugalmazott;
- c. = címzetes;
- üv. = ügyvezető.

A rövidítések másik csoportja a névjegyküldéshez kapcsolódik, amikor is a nemzetközi etikett a francia kifejezések rövidítésének használatát írja elő.

Ezek közül a leggyakoribbak:

- a.c. = üdvözléssel (ajándék- és virágküldéskor a csatolt névjegyre írva);
- p.r. = köszönet (a köszönetként visszaküldött névjegyen);
- p. f. = szerencsekívánat (névnap, születésnap, egyéb ünnep alkalmából);
- p. r. p. f. = az előző két jelölés egybeírva;
- p. f. c. = megismerkedés (a bemutatkozásként, megismerkedés céljából küldött névjegyen);

- p. p. = bemutatás (a bemutató írja saját névjegyére, csatolva mellé a bemutatandó névjegyet, amire semmit nem kell írni);
- p. f. n. = szerencsekívánat újév alkalmából (BÚÉK!);
- p. f. f. n. = szerencsekívánat nemzeti ünnep alkalmából;
- p. p. c. = elbúcsúzás (huzamosabb tartózkodás után, elutazás előtt);
- p. c. = részvétnyilvánítás;
- p. p. p. = ugyancsak részvétnyilvánítás.

A MAGÁNNÉVJEGYen csak a név, esetleg a tudományos rang vagy diploma megnevezése, a lakáscím és telefonszám, tehát a tulajdonos személyére vonatkozó információk szerepelnek.

Két — egymással most ismerkedő — ember közül mindig az az udvariasabb, aki a névjegyek cseréjét kezdeményezi. Ha átvesszük valaki névjegyet, azt a vendég előtt illik elolvasni, majd eltenni.

Távbeszélő használata

Ha hivatalos ügyben külföldre telefonálunk, figyelembe kell vennünk a nemzetközileg meghonosodott íratlan szabályokat.

A hívott félnek kötelessége minden esetben köszönni, és hivatalosan bejelentkezni. A köszönés a hívó fél részére is kötelező, bemutatkozás csak abban az esetben szükséges, amikor a hívott fél, vagy a titkárság illetékese van a vonalban.

Meg kell győződnünk arról, hogy valóban azzal beszélünk, akit hívtunk!

Érdeklődünk a partner hogyléte felől! Ez a téma azonban egy-két mondatnál ne vegyen többet igénybe. Ha mi kapunk ilyen kérdést, azt hasonló rövidséggel válaszoljuk meg. Magának a kérdésnek az elhárítása udvariatlanság számba megy.

Röviden, szabatosan összegezzük a hívás célját, figyelemmel arra, hogy nemcsak a mi időnk drága, de a partneré is. A beszélgetés során csak a legszükségesebb információkat kell és szabad átadni.

Visszahívást felajánlani akkor érdemes, ha egy adott téma kapcsán a beszélgetés folytatását későbbi időpontra kell halasztani. Általában az a fél ajánlja fel a visszahívást, akinél az akadályoztatás felmerül. Nagyon fontos szempont az ígéret betartása!

Búcsúzást kezdeményezni mindig a hívó fél dolga, mivel a hívott fél ilyen javaslata udvariatlanság lenne.

Hivatalos meghívás átadása végett magasabb rangú személyt személyesen kell felhívni, nem a titkárán keresztül.

Senkit sem illik távbeszélőn hívni a munkaidő kezdetétől számított 15 percen belül, vagy ha a munkaidőből negyedóránál kevesebb van hátra.

Késő esti és kora reggeli órákban csak akkor illendő valakit hivatalos ügyben felhívni, ha a hívás közvetlenül és kizárólag a hívott fél érdekét szolgálja.

Ha valakivel kivételes súlyú, személyes tárgyalást folytatunk az irodánkban, vagy ha mobiltelefont rendezvényre, színházi előadásra magunkkal viszünk, illik a készüléket kikapcsolni, de legalább néma üzemmódra állítani. Hasonló módon illik eljárni esküvőn, temetésen vagy hitéleti eseményen is. Megszakadt beszélgetésnél a hívónak kell újra próbálkoznia. Közvetlen környezetünket nem érdekli, hogy miről beszélünk, ezért illik elnézést kérni, vagy egyszerűen félrevonulni a beszélgetés idejére. A diszkréció egy olyan udvariassági forma, amely mindenkire vonatkozik.

Dohányzás

Bár néhány országban már jogszabályi szinten foglalkoznak ezzel a kérdéssel, úgy gondolom, itt is szólnunk kell az illendőség szabta korlátokról.

A *dohányzás tilos*, illetve csak az erre kijelölt területen megengedett:

- munkahelyeken;
- egészségügyi és szociális intézményekben;
- iskolákban;
- tömegközlekedési eszközökön;
- szórakozóhelyeken;
- ruhatárakban, felvonókban, raktárakban;
- ahol dohányzást tiltó ábra vagy felirat látható.

Nem illik dohányozni:

- gépkocsiban, ha az útítársak között akár csak egy nemdohányzó is van, illetve ha a folyamatos szellőztetés nem biztosítható;
- ott, ahol nincs hamutartó, hiszen feltehető, hogy a hiánya nem véletlen, hanem szavak nélküli felkérést jelent;
- hölgyeknek utcán;
- étkezés közben.

Égő cigarettával nem illik:

- épületbe, zárt helyiségbe lépni;
- gépkocsiba szállni;
- társalogni, beszélgetni.

Hamutartóba csak teljesen elnyomott cigarettavéget illik helyezni. Ahol nincs hamutartó, ott tilos rágyújtani. Ha valaki mégis rá akar gyújtani, kérjen rövid szünetet, és olyan helyen gyújtson rá, ahol a füst másokat nem zavar.

DIPLOMÁCIAI RENDEZVÉNYEK

DIPLOMÁCIAI RENDEZVÉNYEKNEK összefoglalóan azokat a meghívásos alkalmakat nevezzük, amelyeket a diplomáciai képviselők illetve azok vezetői

és tagjai rendeznek a fogadó államban, akár rezidenciákon (lakásukon) vagy hivatalukban, akár másutt.

A vendég szemszögéből a diplomáciai rendezvények a használatos szakszargon szerint KÉT NAGY CSOPORT-ra oszthatók:

- az álló alkalmak;
- az ülő alkalmak.

Mindkettő lényegét már elnevezése is elárulja. Mindkettőnek vannak közös jellemzői, továbbá a rendezvény fajtájától függő külön magatartási és viselkedési szabályai.

Álló alkalmak

Közös jellemzők:

- Általában nagy létszámúak, sok ember meghívását teszik lehetővé. Ezért ha 15-20 főnél több vendéget kívánnak meghívni, vagy nem tudják és nem is akarják a vendégek körét különféle szempontok szerint szűkíteni, akkor a diplomáciai képviselők az álló alkalmak valamelyikét választják.
- Az álló alkalmakkor nem kell rangsorrendet alkalmazni, hiszen senki nem kerül kötött helyre, továbbá aránytalanul kevesebb formáságot kell betartani.
- Az álló alkalmakat mindig valamilyen alkalomhoz kötik. Ez lehet nemzeti ünnep, vezető hazai politikus, vagy hazai kormányzati delegáció látogatása. A külképviseletek néha akkor is „kreálnak” alkalmakat, ha egyedüli céljuk sok ember ismerkedés céljából történő meghívása.

A fogadás

A leggyakoribb és legáltalánosabban ismert diplomáciai rendezvényforma. Mind a házigazdának, mind pedig vendégeinek ez nyújtja a legjobb lehetőséget arra, hogy a diplomata és a fogadó ország politikai, kulturális és gazdasági életének képviselői egymással megismerkedhessenek, véleményeket és információkat cserélhessenek, miközben csak nagyon kevés szabályt kell követniük.

Az Európában és így hazánkban is kialakult szokások szerint a fogadásokat általában 18-20 óra között rendezik. Ritkábban ennél előbb is, de később sohasem, mert az már a formális vacsorák ideje, ami sokak számára nem tenné lehetővé a jelenlétet. Ez alól az újévi és a nemzeti ünnepi fogadások kivételt képeznek, mert ezeket a meghívandók nagy száma miatt igyekeznek munkaidőben, általában a déli órákban rendezni.

A fogadások céljára mindig üres termet alkalmaznak, ahol csak a valamiért állni nem képesek számára lehet a fal mellett néhány szék. Ebből következik, hogy fogadásokon általában nem szokás és nem is illik leülni.

A fogadás előterében a belépő vendég gyakran asztalra kitett vendégkönyvvel találkozik legelőször. Ilyen esetben minden vendégnek legalább a

nevét be kell írnia a könyvbe. Előfordul, hogy ezüst vagy üveg tartóba a vendégek névjegyeit is gyűjtik.

A diplomáciai fogadások névadó jellegzetessége az ún. fogadóvonal. A házigazda és felesége néhány munkatársa kíséretében a bejárat közelében tartózkodik — helyesebben egy vonalban állnak —, és fogadják az érkező vendégeket. Ha a fogadást valamilyen alkalomból tartják (ami mindig kiderül a meghívóból), akkor illik gratulálni. Nem illik viszont hosszú üdvözlő beszélgetéssel a sorukra várókat feltartani. A terembe belépve nem kell a jelenlévőknek külön-külön bemutatkozni, csak annak, akivel beszélgetünk.

A diplomáciai fogadás egyik nagy előnye, hogy mindig a meghívón feltüntetett időhatárok között tartják. Nem illik előbb érkezni, de a megjelölt idők között bármikor megjelenhetünk. Ami azt is jelenti, hogy fogadásról nem lehet elkésni. Mindezek az Európában követett gyakorlatra vonatkoznak. Számítani lehet azonban arra, hogy egyes ázsiai és dél-európai államok polgárai — hazai gyakorlatukhoz igazodva — a megjelölt időpont előtt vagy után érkeznek.

Bármikor érkezünk is a fogadásra, legalább 15 percig jelen kell lennünk. Az ennél rövidebb tartózkodást a házigazda „üzenetnek”, rosszabb esetben sértőnek fogja minősíteni. Emlékezzünk a diplomáciai protokoll jelzőrendszer szerepére.

Az eltávozást illetően ügyelni kell arra a szabályra, hogy az azonos hivatalból, cégtől érkezők csak a közöttük rangban legmagasabb távozása után hagyják el a fogadást.

Az igényesen rendezett fogadáson csak egy kézzel, egy evőeszközzel fogyasztható ételeket szolgálnak fel, vagy helyeznek el a büféasztalokon. A két evőeszköz együttes használatát igénylő ételek kínálása komoly szakmai hiba, mert így az ételek egy része előbb-utóbb a vendégek ruháján lesz. A szabály akkor is áll, ha meleg ételt is kínálnak. Ez is csak darabolt vagy kisméretű lehet.

A fogadás helyszínét elhagyva, illik a fogadóvonalban álló házigazdától elbúcsúzni.

A koktél

A fogadás szerényebb, kisebb létszámú változata. Általában a fogadások számára szokásos idő előtt, délelőtt vagy délután rendezik, nem több mint 30-40 vendég számára. A szerénység mindenekelőtt abban mutatkozik, hogy a felkínált kisméretű szendvicsek vagy más falatok fogyasztásához nem kell, de nem is tesznek ki evőeszközt, és az italkínálat is kis választékú.

Szokás koktélt rendezni opera vagy hangverseny szünetében, a többi vendégtől elkülönített helyen, vagy filmfesztivál, filmbemutató helyszínén az előcsarnokban is.

Koktélt vagy azért rendeznek, mert kicsi a meghívott vendégek köre, vagy azért, mert — esetleg több vendéget is — fogadási időn kívül, költségtakarékos módon kívánnak vendégül látni. Az élénk közéletet folytató diplomáciai

képviseltek éves reprezentációs kereteik fogyatkozása miatt gyakran kényszerülnek arra, hogy társadalmi kötelezettségeiknek fogadás helyett koktél szervezésével tegyenek eleget.

Délelőtti alkalmak

A diplomáciai képviseltek életében gyakran előfordul, hogy a koktélnál is szűkebb körű, rendhagyó időpontban és esetleg más eseményhez kapcsolódó vendéglátást kell szervezniük. Ezek a 10-20 vendég számára szervezett ún. délelőtti alkalmak, ahol a vendéglátás a koktélnál is szerényebb keretek között marad. Magyar elnevezéseik még nem honosodtak meg, de a meghívókon olyan címekkel találkozhatunk, hogy:

- „wine and cheese party” (bor és sajt parti);
- „glass of champagne” (egy pohár pezsgő).

Mint a nevük fordítása elárulja, a vendég egy pohár italt és legfeljebb néhány jelképes falatot kap. Ezért ezeket az alkalmakat valóban csak kisebb jelentőségű események megtisztelésére, mindig dél — azaz ebédidő előtt — rendezik.

Ültetési alkalmak

A protokoll-szabályok ismeretét leginkább megkövetelő diplomáciai rendezvények az ún. ültetési alkalmak, ahol szabállyá merevedett szokások sorát kell betartani.

Formái:

- reggeli: munkareggeli, villásreggeli;
- ebéd: munkaebéd, büféebéd, díszebéd;
- vacsora: munkavacsora, büfévacsora, díszvacsora.

Közös jellemzőik

Az egyik legfontosabb jellemző az időpontok meglehetősen kötöttsége. Az időpontokat részben a helyi szokások alakították ki, de részben azért is fontosak, hogy a másféle rendezvényekhez történő időrendi egyeztetés folytán olyanok se legyenek a részvételben akadályozottak, akiknek azonos napon több meghívásuk is van.

A reggeliket ezért 8-10 óra között, az ebédeket 12-14 óra között, a vacsorákat 20-22 óra között rendezik.

Az ültetési alkalmakkor a vendégeket mindig szigorúan a rangsorrend szerint kell az ültetési rendben elhelyezni. Ez alól csak a büféebéd és a vacsora lehet kivétel, de többnyire ilyenkor is kijelölik a vendégek helyét, és csak a második fogás után lehet helyet változtatni.

Érkezéskor — ellentétben a koktéllal és a fogadással — mindenkit üdvözölni kell, és mindenkinek be kell mutatkozni. Ügyeljünk arra, hogy névjegyet is vigyünk magunkkal!

Ültetett alkalmakkor — ismét csak ellentétben az álló alkalmakkal — illik pontosnak lenni, mert a késés tönkretelheti a konyha igyekezetét, és ezért sértő a házigazdára.

Büféalkalmakról tudnunk kell, hogy az első fogást (rendszerint az előételeket) magunk választjuk és visszük helyünkre, de a második fogást igen gyakran már a személyzet szolgálja fel, az itallal együtt.

Azt is számításba kell vennünk, hogy ültetett alkalmakkor — nem úgy, mint a fogadáson vagy a koktélon — korlátozottan van lehetőségünk érdemi beszélgetésekre, mert mellettünk ülő beszélgetőpartnerünket nem mi választjuk, hanem a protokoll-szabályok.

A „munka” jelzővel minősített rendezvényeken, éppen a munka érdekében, a kínálás hangsúlyozottan egyszerűbb és szerényebb, s a formások is lazábbak. Többnyire a tárgyalások helyszínén vagy annak közelében tartják.

A vacsora lefolyása

Az ültetett alkalmak protokolláris előírásai többé-kevésbé egyformák. A bennünket vendégként érintő legfontosabb szabályok legjobban a vacsora lefolyásának ismertetéséből tudhatók meg.

Akár otthon, akár másutt rendezik a vacsorát, a vendéglátónak legalább 10-15 perccel korábban a helyszínen kell lennie, a vendégek fogadására készen. Mindig számíthatunk ugyanis arra, hogy tévedésből vagy más okból valaki korábban érkezik.

Ruházatunk mindig az alkalomhoz illő és enyhén konzervatív legyen. Ha előírták az öltözködési formát, azt tartsuk be, mert kínos helyzetbe kerülhetünk. Előfordulhat, hogy a meghívón „black tie” jelölést látunk, ami — mint azt már korábban említettük — uraknál szmokingot, hölgyeknél hosszú ruhát jelent. Az „informal dress” jelölést csak annyira illik komolyan venni, hogy nem kötelező a nyakkendő viselése, de ne vigyük túlzásba a sportos viseletet.

Minthogy a vendégek rangsorrendjük szerint ülnek, a bejáratnál rendszerint ún. ültetőtáblát helyeznek el, amelyen az asztal ábrája körül pontosan feltüntetik, hol keressük azt a helyet, ahol majd névtáblánkat találjuk. A kártyát, és ezáltal helyünket nem csereberélhetjük, mert az felboríthatja a rangsort. Nagyobb létszámú vacsorán a bejáratnál egy asztalszámot kapunk, és így a megadott asztalnál már csak meg kell keresnünk a névtáblánkat.

Vacsora előtt a fogadószobában aperitifet szolgálnak fel. Ennek elfogyasztása után a háziak — rendszerint a háziasszony — invitálják a vendégeket az ebédlőbe. Az udvarias vendéglátáshoz tartozik, hogy a házigazda helyére vezeti a fővendég feleségét, a háziasszony pedig a fővendéget. A figyelmes háziasszony a vendégek érkezésekor megköszöni a küldött vagy a hozott virágokat.

A hölgyeknek sem illik az asztalnál mindaddig leülni, míg a háziasszony el nem foglalta a helyét. Az asztaltól való felállásra is a háziasszony adja meg a jelet azzal, hogy elsőként megy ki az ebédlőből.

Az asztalnál helyet foglalva, első teendőnk a baloldalt található szalvéta szétterítése az ölkünkben. A felszolgáló személyzet a tálakat mindig balkéz felől kínálja, és jobb kézben tartott szedőkanállal, balban tartott villával szedünk. A felszolgálás sorrendjét az ültetési rend szabja meg.

Az étkezés során a civil társadalmakban kialakult étkezési szabályok betartása teljes mértékben kötelező. A kés, a villa és általában az evőeszközök tartásának szabályaival tisztában kell lennünk, ezért ezekre külön nem térek ki. Fontos arra figyelni, hogy az evőeszközöket — ha már nem várunk kínálást — a tányér átmérőjére ferdén, egymással párhuzamosan helyezzük el, soha nem V alakban. A szalvétát az étkezés befejezése után laza csomóban a teríték bal oldalán hagyjuk, és soha nem hajtogatjuk sarkosra.

A csészeben felszolgált levest csak akkor szabad kanál nélkül fogyasztani, ha az teljesen üres léből áll, és nincs benne semmi vagdalék vagy tészta. Tilos a kenyeret vagy a zsemlet harapni, azt csak törni lehet. Szigorúan tilos a közösleges evőkés halhoz való használata. Nők italt sohasem tölthetnek.

A „mit szoktak kínálni”? kérdésre nem lehet egyszerűen válaszolni. A menüsört ugyanis a nagyban befolyásolja a házigazda kultúrája és szokásai. A magyar gyakorlatban a vacsora általában a következő elemekből áll:

- hideg vagy meleg előétel;
- főétel, saláta;
- desszert;
- kávé;
- fehér bor, vörös bor, tokaji.

Az ebéd annyiban különbözik ettől, hogy ott az előétel helyén leves szerepel. A vendégtől nem várható el, hogy minden ételt — különösen a számára teljesen szokatlanokat — megegye, de a látványos elutasítás súlyos modortalanság. Tapasztalt diplomaták egy-két falat elfogyasztásával vagy az evés mímelésével hidalják át az ilyen nehézségeket.

Ügyeljünk arra, hogy étkezés közben mindkét szomszédunkkal beszélgetnünk kell, lehetőleg egyforma időt szentelve mindkét oldalra. Az asztal túloldalán ülőkkel csak keskeny asztal esetében szabad társalogni, különben túl hangos beszédre kényszerülünk. A valamely alkalommal rendezett vacsorákon pohárköszöntők is el szoktak hangzani. Ügyeljünk arra, hogy valamelyik poharunkban mindig maradjon valamennyi ital, mert nincs kínosabb annál, ha az „emeljük poharunkat” felszólításra nincs mit emelnünk.

Az első pohárköszöntőt vagy a házigazda, vagy a vendégek közül a legtekintélyesebb mondja el. Legtöbbször poharának megkocogtatásával és felállással jelzi, hogy szólni szeretne. A köszöntőt akkor fogadják a legszívesebben.

ben, ha szorosan az ünnepi alkalommal, az ünnepekkel foglalkozik, ha udvarias a hangvétele, és ha a beszéd maga rövid, frappáns, szellemes. A pohárköszöntőket általában az egyes fogások közötti időben szokták elmondani, amelyre az egész társaságnak illik figyelnie. Ha a szónok az ünnepekre emeli a poharát, az egész társaság köteles felállni, koccintani és inni. Ennek elmulasztása nagy sértés. A pohárköszöntő alatt nem illik a borospoharakhoz nyúlni (a vizespohárhoz lehet), nem illik enni, beszélgetni. A köszöntőnél mindig azzal a pohárral kell koccintani — vagy azt jelképesen felemelni —, amely az éppen fogyasztott ételhez illő italt tartalmazza.

A pohárköszöntő nehéz műfaj, mivel elemei igen szokványosak és formálisak. Ezért rendkívül fontos és nagy hatású a szellemes fordulatok, a sablonon átütő eredeti megfogalmazások alkalmazása, nem elcsépett idézetek mértéktartó felhasználása — ez mindig megéri a felkészülésre fordított időt. Kerülni kell azonban a vicceket, az olcsó, közismert adomákat, közhelyszerű fordulatokat és idézeteket.

A pohárköszöntő után rendszerint mindenki felállva koccint, különösen, ha a pohárköszöntő — szigorúan protokolláris alkalmakkor — az államfő, a miniszterelnök, az uralkodó egészségére hangzik el.

Országunként változó szokás a pohárköszöntők megtapsolása. Ha ezt valaki kezdeményezi, udvariasságból illik követni, de nem túl feltűnően vagy hosszan.

A reprezentatív típusú meghívások mellett igen gyakoriak a *munkaebédek*, amelyek rendszerint szűk körben, leggyakrabban kettesben, munkatársak esetében leginkább vendéglőkben zajlanak le. Céljuk a hivatalos ügyek kötetlen formájú tisztázása és előmozdítása, információszerzés, tájékoztató tevékenység. Munkaebédek tárgyaló-küldöttségek látogatása alkalmával is előfordulnak, s ezeket a külképviselet vezetője rezidenciáján adja. Létszámtól és szinttől függően kell formásgait megszabni.

NATO-PROTOKOLL

A NATO-erők többségét a nemzeti haderők teszik ki, amelyek nemzeti ellenőrzés és irányítás alatt állnak, NATO-parancsnokok irányítása alá csak különleges körülmények között kerülhetnek, és csak azzal a feltétellel, ha az irányítás átvételéhez a tagországok — belső eljárásaiknak megfelelően — előzetesen hozzájárultak.

A mintegy másfélezer fővel működő apparátus különböző nemzetiségű tagjai elvben nem képviselhetik nemzetük álláspontját egy-egy kérdésben, hanem a különböző véleményeket hivatottak összehangolni és egyeztetni, azaz a „mindenkinek jó” közös döntések megszületése érdekében tevékenykednek.

A NATO-ban két *hivatalos nyelv* használatos: az angol és a francia. E két nyelv egyikét köteles használni bárki, aki a NATO-apparátus tagjaként hivatalos tárgyalást folytat, még akkor is, ha a felek egy közös, harmadik nyelven is kommunikálhatnának. Felsőszintű állami, politikai vezetők tárgyalásokat tolmács közreműködésével is folytathatnak, a NATO-apparátusában viszont csak azok a diplomaták és szakértők dolgozhatnak, akik a két hivatalos nyelv közül legalább az egyiket beszélik.

A NATO-parancsnokságon nincs egységes utasítás arra, hogy milyen alkalmából milyen *öltözködés* kötelező vagy elvárt. Az adott parancsnokságon szolgáló, különböző országok delegálta katonák a saját nemzeti egyenruhájukat hordják, az országukban érvényes öltözködési szabályzatnak, illetve — az évszak és az időjárás tekintetében — a rangidős tábornok (tiszt) utasításának megfelelően. A különböző országok katonái többnyire csak egymás rangjelzéseit ismerik. Aki az alkalmi rendezvényen is tudatni kívánja rendfokozatát, az hordhatja az amerikai egyenruházati boltokban vásárolható, a rendfokozatot mutató nyakkendőt.

A különböző nemzetek egyenruháiból adódó kavalkád elkerülésére a NATO Főparancsnokság Protokoll Osztálya egy központi kiadványban jelenteti meg azokat az általános iránymutatásokat, amelyek — elsősorban a hivatalos központi rendezvények alkalmával — segítséget nyújtanak a megfelelő egyenruha (vagy civil ruha) kiválasztásához. Iránymutatásaiban a kiadvány *négy rendezvénytípust* különböztet meg.

Ezek:

- a hivatalos estélyi;
- az ünnepi;
- a köznapi;
- a könnyített köznapi.

A *protokolláris események* közül a fogadások, vacsorák körét érdemes kiemelni. Bevolt szokás, hogy a beosztott diplomaták saját lakásukon különféle összejöveteleket szerveznek. A *koktélók* és *fogadások* sokszor 50-70 személy egyidejű vendégül látását teszik lehetővé. Időtartamuk — amelynek tervezett hosszát az írásos meghívókon feltüntetik — általában két óra. Bizonyos szempontból előnyös, hogy egyetlen rendezvényre nagy számban hívhatnak meg vendégeket, ugyanakkor ez hátrányt is jelenthet, mivel a viszonylag rövid idő következtében a könnyed, köznapi csevegésnél mélyebb témák nehezen hozhatók szóba. A *szűk körű vacsorák* meghittebb társas érintkezési formát nyújtanak, és a saját lakáson rendezett, esetleg házi főztőt is felvonultató meghívás bizalmasabb, hosszabb távra szóló kapcsolatokat eredményezhet. A házastársak gyakran szintén részeseivé válnak a NATO-t körülvevő informális társasági érintkezésnek. A szűken vett szakmai körön kívül esők, például a házastár-

sak jelenléte üdítőleg hat, és oldja a diplomaták késztetését arra, hogy még este is a szűk értelemben vett szakmai kérdésekkel foglalkozzanak.

NATO Illemkódex — A protokoll és a vele együtt járó minden szempont azt kívánja, hogy az apparátusban meghonosodott írott (vagy íratlan) szabályokat, illemkódexeket ne sértsék meg. A NATO Illemkódex kevés kivétellel lényegében ugyanazokat az írott és íratlan viselkedési normákat tartalmazza, amelyek a nemzetközi szervezetekben általában megszokott protokolláris szabályokból már ismertek.

A NATO apparátusának mindennapi munkájában előtérbe kerül a protokoll szabályainak megengedő jellege, vagyis az, hogy a NATO és a nemzeti képviseletek diplomatái (illetve katona-diplomatái) szabadon fejthetik ki nemzeti álláspontjaikat egymásnak mind formális, mind pedig informális keretek között. A NATO hivatalos államközi kapcsolataiban a funkcionalitás és a hatékonyság elve érvényesül a formalitásával szemben, az érintkezés jórészt kötetlen, és nagy teret enged az egyéni kezdeményezéseknek.

A korábban már ismeretséget kötött diplomaták keresztnévükön szólítják egymást, nem említik a delegáló ország nevét. Ugyanakkor a rosszul megválasztott bizalmasság visszatetszést kelthet. A bizottsági ülések egyáltalán nem mentesek a humortól, a színes okfejtésektől, de a komolytalan élcelődés, a témához nem illő hangnem kizárt. Rá kell érezni a szakszerűség és a könnyedség optimális ötvözetére.

Épp ezért helyszíni tapasztalat szükséges ahhoz, hogy a kommunikációhoz a legmegfelelőbb formát és partnereket tudjuk megválasztani, és ahhoz is, hogy „üzenetünk” minden időben a lehető legnagyobb hatékonysággal érje el a címzetteket.

BEFEJEZÉS

2004. május 1-jétől hazánk újra fontos szereplője lett Európa életének. Magyarország ismét Európa keleti határa lett. Nem ismeretlen számunkra ez a szerep, a történelem gyakran osztotta ránk. Uniós csatlakozásunk ebben az értelemben nem is merőben új, inkább újra a régi követelményeket támasztja országunkkal szemben. Olyan követelményeket, amelyeknek megfelelni nem pusztán nemzeti, hanem európai érték.

Az értékrend változások természetesen az államhatárral, a rendvédelmi szervek munkájával kapcsolatban is érezhetőek. Viszonyaink komoly fejlődésen mennek keresztül, amelyek azután kiindulási alapként jelentkezhetnek egy jobb, fejlettebb színvonal megteremtéséhez.

Az európai integrációs szempontok a magyar Határőrség egész tevékenységét is nagymértékben befolyásolják, sőt, meghatározzák. A Határőrség már a

csatlakozást előkészítő időszakban — a maga fontos, ám korlátozott eszközeivel — helyesen reagált a visszafordíthatatlan folyamatokra, mindenekelőtt az integrációra, s teszi ezt ma is.

Magyarország földrajzi helyzete, stratégiai szerepe érdekeltté tesz minket abban, hogy nemzetközi szerepvállalásunkban érzékenyek legyünk a közeli és távolabbi térségek eseményeire, fókuszában legyünk a határrendészettel összefüggő nemzetközi együttműködésnek.

Kétségtelen tehát, hogy 2004. május 1-től új időszak kezdődött a Határőrség életében. Nemcsak a külső határok fejlesztése elkerülhetetlen, nemcsak más típusú tevékenységre és feladatrendszerre kellett felkészülnünk, de változások következtek be a nemzetközi kapcsolatokban, a Határőrség számára eddig talán kevésbé jelentős protokoll tevékenységben is. Feltehetően ezeknek a változásoknak az alapját képezi a Határőrség Országos Parancsnokának 19/2003. (VII. 21.) OPK szervezési intézkedése, amely rendelkezik az Igazgatási és Koordinációs Főosztályon belül önálló Protokoll Osztály létrehozásáról és megszervezéséről.

A Határőrség nemzetközi kapcsolatainak kiépítésében és a külföldi partnerekkel való együttműködés megvalósításában meghatározó szerepe van a kiépülőben lévő határőrségi összekötő tiszti hálózatnak. Itt kell megemlítenem az összekötő tisztviselő kihelyezéséről szóló 34/2003. (VII. 29.) BM-PM együttes rendeletet. Az első magyar határőr tiszt ezen a területen Németországban kezdte meg többéves külszolgálatát. Jelenleg zajlik a helsinki beosztás pályáztatása, illetve a közeljövőben tervezik összekötő tiszt kiküldését Hágába. Ugyancsak diplomáciai megbízatással utazik Ukrajnába határőr tiszt, hogy az ottani munkában nyújtson segítséget.

A fent említett változások, az ezekből adódó feladatok megkívánják, hogy a fegyveres illetve rendvédelmi szerveknél is egyre nagyobb figyelmet fordítsunk a hazánkat külföldön képviselő tisztek felkészítésére, képzésére. A képzésben a magas színvonalú nyelvi felkészítés mellett feltétlenül helyet kell kapnia a célországokra vonatkozó ország- és hagyományismeretnek, a szokásjogok, a földrajzi sajátosságok bemutatásának. Elengedhetetlen a kapcsolatteremtő- és kommunikációs készség fejlesztése, hiszen e nélkül nem teremthetők meg a napi kapcsolatok, a hatékony közös munkát biztosító ismeretségek. A felkészítéshez, felkészüléshez természetesen hozzátartozik a diplomáciai protokoll ismerete, az azzal szorosan összefüggő viselkedéskultúra elsajátítása is. Az anyag — mint erre már a bevezetésben is utaltam — ehhez kíván segítséget, eligazítást nyújtani.

A Határőrség törvényesen, szakszerűen és hatékonyan működő, korszerű technikai eszközökkel felszerelt, Európai Unió színvonalú és Európai Unió rendészeti szervként hajtja végre a reá háruló feladatokat. Ennek a színvonalnak az alapján, a szükséges és lehetséges fejlesztéseket végrehajtva képes lesz

a jövőben is helytállni a külső és belső határokon csakúgy, mint a diplomáciai „hadszíntéren”.

FELHASZNÁLT IRODALOM

1961. évi Bécsi Szerződés a diplomáciai kapcsolatokról.
GÖRÖG IBOLYA: Protokoll az életem. Athenaeum Kiadó, Budapest, 1999.
Határőrség Országos Parancsnokának 19/2003. (VII. 21.) OPK szervezési intézkedése.
KLEINSCHMIDT, HARALD: Nemzetközi kapcsolatok története. Athenaeum Kiadó, Budapest, 2001.
Nemzetközi jog. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 1997.
OTTLIK KÁROLY: Protokollkódex. Dinasztia Kiadó, Budapest.
Ősszekötő tisztviselő kihelyezéséről szóló 34/2003. (VII. 29.) BM–PM együttes rendeletet.
Protokoll. Egyetemi jegyzet. Osiris Kiadó, Budapest, 2002.
SILLE ISTVÁN: Az etikett és a protokoll kézikönyve, elmélettől a gyakorlatig itthon és külföldön.
Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1988.